

**CONCEPTO DE LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA CON RESPECTO A
LA CALIDAD DE LOS PROVEEDORES DE INSUMOS ODONTOLÓGICOS EN
LA CIUDAD DE POPAYÁN EN EL 2011**

**MARIA DEL PILAR BERMEO
MELISSA ALEJANDRA DIAGO
LUISA FERNANDA GARCIA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS EAN
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA Y GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD
CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGIA
POPAYÁN
2011**

**CONCEPTO DE LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA CON RESPECTO A
LA CALIDAD DE LOS PROVEEDORES DE INSUMOS ODONTOLÓGICOS EN
LA CIUDAD DE POPAYÁN EN EL 2011**

**MARIA DEL PILAR BERMEO
MELISSA ALEJANDRA DIAGO
LUISA FERNANDA GARCIA**

**Esp. AUGUSTO MUÑOZ
Tutor**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS EAN
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA Y GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD
CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGIA
POPAYÁN
2011**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1. Pregunta de investigación	8
2. ESTADO DEL ARTE	9
3. OBJETIVOS	12
3.1. General	12
3.2. Específicos	12
4. MARCO TEÓRICO	13
4.1. Bases conceptuales de la calidad en salud en Colombia	13
4.2. Bases conceptuales de la calidad en salud en Colombia	16
4.3. Sistemas obligatorio de garantía de calidad en salud	16
4.4. Objetivos del sistema de garantía de calidad SGC	17
4.5. Decreto 1011 de 2006	17
4.6. Resolución 1043 de 2006	19
4.6.1. Explicación del orden de los estándares	19
5. DISEÑO METODOLÓGICO	21

5.1.	Tipo de estudio	21
5.2.	Población	21
5.3.	Muestra	21
5.4.	Unidad de análisis o fuente de datos	21
5.5.	Marco muestral	22
5.6.	Criterios de inclusión	22
5.7.	Criterio de exclusión	22
6.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	23
6.1.	Fuente y obtención de la información	25
6.2.	Procesamiento de datos	25
6.3.	Análisis de la información	25
6.4.	Contactos institucionales	26
7.	RESULTADOS	27
7.1.	Características sociodemograficas de los estudiantes	27
8.	CONCLUSIONES	35
9.	RECOMENDACIONES	37
10.	BIBLIOGRAFÍA	39
	ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla No. 1.	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIO SEGÚN LAS VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS Y HáBITOS DE CONSUMO	29
Tabla No. 2.	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIO SEGÚN EL CONCEPTO DE CALIDAD EN RECURSO HUMANO	31
Tabla No. 3.	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIO SEGÚN LA CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES FÍSICAS	32
Tabla No. 4.	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIO SEGÚN EL CONCEPTO DE CALIDAD EN DOTACIÓN Y DISPOSITIVOS	33

RESUMEN

Se realizó un estudio de tipo descriptivo para determinar el concepto de los estudiantes de odontología con respecto a la calidad de los proveedores de insumos odontológicos en la ciudad de Popayán en el año 2011. Los resultados se obtuvieron mediante una encuesta semiestructurada a 50 estudiantes de la facultad de odontología de la universidad Antonio Nariño, que incluyeron variables sociodemográficas y de consumo, concepto de calidad en recurso humano, infraestructura e instalaciones físicas y dotación y dispositivos.

La información se procesó en una base de datos y analizada por medio del programa Excel. Se realizó el análisis univariado con promedio de variables continuas, tablas de frecuencia.

Los resultados permitieron conocer que el 100% de los encuestados tuvo un concepto positivo de calidad en Recurso Humano, el 26% no tuvo concepto favorable en cuanto a la infraestructura e instalaciones físicas y el 48% calificó como insuficiente la calidad en dotación y dispositivos. Llama la atención que el 100% manifestó la necesidad de otro proveedor de insumos en la ciudad de Popayán.

Como debilidades de nuestra investigación puede mencionarse la posibilidad de un sesgo de información, puesto que la mayoría de los participantes pertenecían a semestres superiores.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Colombia se convirtió en el tercer mercado de Latinoamérica para las empresas que suministran materiales e insumos para odontología, después de México y Brasil. Una empresa como 3M fabricantes y distribuidores de materiales e insumos odontológicos, por ejemplo, ha tenido crecimientos anuales en insumos odontológicos del 15 por ciento y ventas de 55.000 millones de pesos en los últimos años. Buena parte de las clínicas odontológicas han surgido de sociedades entre odontólogos que buscaron abrir un modelo de servicio que era individual y elitista. Desarrollaron cadenas que permitieron el acceso a más gente, con calidad profesional y a costos favorables.

Uno de los modelos más exitosos es el de la Organización Sonría, que se enfocó en la atención para estratos 2, 3 y 4, con servicios que incluyen financiación. Sonría comenzó en 1992 y en la actualidad tiene 76 clínicas distribuidas en las principales ciudades del país, cuando hace dos años eran 50. La organización incluso tiene actividades en México, donde opera ocho clínicas en Ciudad de México. Se trata de un proyecto ambicioso que contempla la apertura de 300 puntos de atención en los próximos 10 años.

Otra de las redes de clínicas odontológicas que ha crecido en el país es Dentisalud, que en la actualidad tiene 20 centros de atención, en diferentes ciudades. Se enfocó en estratos 3, 4 y 5 a través de tratamientos en diferentes especialidades, sobre los cuales ofrece financiación a 24 meses. Uno de los logros de Dentisalud fue su incorporación en siete tiendas de Carrefour, lo cual potenció su crecimiento. También ha sido protagonista de la salud oral Jasban, que se ha desarrollado en temas de odontología y cirugía estética, principalmente en Bogotá, donde tiene cinco sedes, y una en Barranquilla. **(1)**

Actualmente en la ciudad de Popayán existen varias organizaciones que prestan servicios de odontología, entre las principales se encuentran Sonría, Odontoevolution, Ortoplan, Odontocauca, odontoespecialistas. Estas organizaciones requieren para un buen funcionamiento proveedores de insumos odontológicos que suplan con calidad sus necesidades, sin embargo solo cuatro proveedores de insumos odontológicos se encuentran operando y debidamente registrados por cámara de comercio.

Algunas opiniones de los profesionales en odontología consultados refieren que estas instituciones requieren de una gran cantidad de insumos a diario y en la ciudad de Popayán existen muy pocos proveedores de insumos odontológicos. Como situaciones negativas de la existencia de insuficientes proveedores de insumos odontológicos en el municipio, se presenta que los consumidores deban ajustarse a condiciones de desplazamiento a otras ciudades, tiempos prolongados en los tratamientos. Esto se convierte en un problema no solo para los prestadores de servicios de salud oral, sino para los usuarios que tienen que esperar para que les puedan realizar su tratamiento, de igual manera para los estudiantes de la rama de salud oral, los cuales pueden ver afectadas sus actividades académicas. A pesar de que hay pocos distribuidores no se sabe cuál es la calidad de la atención con que se prestan estos servicios. Por tal razón es necesario realizar una investigación que permita determinar el concepto de los estudiantes de odontología con respecto a la calidad de los proveedores.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es el concepto de los estudiantes de odontología con respecto a la calidad de los proveedores de insumos odontológicos en la ciudad de Popayán en el año 2011?

2. ESTADO DEL ARTE

El mercado actual está conformado por consumidores más exigentes, podríamos decir que hasta más inteligentes para hacer uso de sus derechos; dichas exigencias han provocado que exista mayor competitividad en los prestadores de servicios de cualquier área, para así poder mantenerse vigentes en un mercado que cada vez deja nichos más reducidos.

La cantidad y calidad de información, así como el desarrollo tan acelerado de la tecnología, hacen que el mercado de hoy sea altamente cambiante, en el que uno de los factores de mayor competitividad, ya no es el precio, sino la calidad. Y si a todo esto agregamos que a últimas fechas se ha incrementado el número de organismos que regulan y controlan de manera legal y obligatoria el quehacer en todas las actividades; llegamos a la conclusión de que brindar un servicio de calidad no es ya una obra de buena voluntad, sino una exigencia que nos obliga a brindar un servicio que cumpla con estándares preestablecidos de calidad.

Hablar de calidad en los productos o servicios con los que tenemos relación de alguna manera, no es algo nuevo. Ya desde la antigüedad se han implementado estrategias para controlar la calidad en los productos.

Por ejemplo, el Código de Hammurabi³² (2150 A.C.) menciona que si una casa se caía por haber sido construida con mala calidad y esto provocaba la muerte de sus ocupantes, el albañil que la había construido pagaba con su vida por este acto, los Fenicios tenían estipulado que si algún artesano era encontrado realizando productos de mala calidad, este era castigado cortándole las manos.

Para principios del presente siglo, la forma de pensar en cómo controlar la calidad de los productos se había vuelto menos radical. Para ese entonces se creía que toda la responsabilidad de control de calidad recaía en los ingenieros industriales y dicho control se realizaba con la inspección ocular de 100% de los productos, lo cual incrementaba en mucho los costos de producción.

Ya para principios de la Segunda Guerra Mundial, el control de calidad se realizó de manera más científica, se implementó el control estadístico, el cual se realizaba sólo en las muestras seleccionadas.

A principio de la década del 50, se cree que el control de la calidad debe recaer en un departamento creado específicamente para ello, para lo cual se elaboran normas que deben cumplir proveedores y productores, con lo que también se habla ya de control total de la calidad, como una estrategia fundamental para el mejoramiento continuo de la calidad.

Sin embargo, no es sino hasta finales de los años 50 que la industria de los servicios de salud retoma los postulados sobre la calidad, los cuales en un principio se utilizaron sólo para evaluar niveles mínimos de calidad en hospitales (USA), aunque esto se realizaba de manera correctiva y no preventiva.

En la década de los 60 se aborda ya el control de la calidad como la relación de los beneficios y los riesgos, basado dicho control en estrategias de mejoramiento continuo de la calidad. (2)

El interés por la calidad y la productividad tiene un momento importante cuando en 1956 una misión de Asistencia Técnica asesora al país a fin de desarrollar indicadores de productividad y optimizar la industria nacional. En 1960 se crea el Centro Nacional de Productividad y la Asociación Nacional de Productividad y se

organiza en el Ministerio de Fomento una División de Normas y Calidades, asesorada por una junta central de normas. Fundado en 1963, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, ICONTEC, actúa como asesor del gobierno en materias de normalización técnica. Incolda, la Universidad de Los Andes, La Asociación Colombiana de Control de Calidad fundada en 1975, el Premio Nacional de la Calidad, el Movimiento de los Círculos de Calidad iniciado hacia 1980 en Croydon, Banco de Occidente, Carvajal y Enka, las asociaciones de Círculos de Calidad (especialmente Antioquia, Bogotá, Cundinamarca y Valle), y la Fundación Nueva Colombia Industrial han liderado el Desarrollo de la calidad y la Productividad en el país. (3)

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Determinar el concepto de los estudiantes de odontología con respecto a la calidad de los proveedores de insumos odontológicos en la ciudad de Popayán en el año 2011.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas y de consumo de la población a estudio
- Determinar el concepto de calidad con respecto al recurso humano de los proveedores
- Determinar la concepto de calidad con respecto a la infraestructura e instalaciones físicas de los proveedores
- Determinar la concepto de calidad con respecto a la dotación y dispositivos de los proveedores

4. MARCO TEÓRICO

4.1 BASES CONCEPTUALES E HISTÓRICAS SOBRE CALIDAD

En la década de los noventa, Colombia y América Latina vivieron unas profundas transformaciones sociales, económicas y políticas orientadas a modernizar el Estado, adecuar la economía al nuevo orden económico de la globalización, apertura de los mercados y a la privatización de los servicios prestados por el Estado, entre otros: Salud, energía, gas, agua, banca, telefonía local y larga distancia, telefonía celular y televisión. La privatización permite el ingreso de nuevos competidores y genera un nuevo ambiente competitivo en el cual la calidad del servicio será la principal fuente de ventaja competitiva de los actores en contienda.

Además, los consumidores son cada vez más exigentes respecto a la calidad de los servicios que se les prestan y cada vez menos leales, estos son otros factores que contribuyen al incremento de la rivalidad competitiva.

Sin embargo, la preocupación por la calidad de los servicios públicos en Colombia es reciente. Se inicia con la promulgación de la ley 142 de privatización de los servicios públicos y en el caso particular de los servicios de salud en el decreto 2174 de 1996 “por el cual se organiza el sistema obligatorio de garantía de calidad del sistema general de seguridad social en salud”. (Como lo manifiesta el Dr. Augusto Rodríguez Orejuela, profesor asistente de marketing univalle).

La definición y medición de la calidad del servicio todavía hoy resulta bastante compleja, pues aun no existe consenso en cuanto a la definición. Además las escalas de medición de la calidad son discutidas de manera abundante en la literatura del marketing de servicios. A estas dificultades se suman las características diferenciales de los servicios (heterogeneidad, intangibilidad e inseparabilidad). (4)

Calidad: definir la calidad es un poco más difícil que definir la satisfacción del usuario, la calidad está basada en la percepción del usuario por lo tanto definimos calidad como cualquier cosa que el usuario percibe como calidad. Puede parecer muy simplista esta definición. Pero esto nos permite medir con mayor precisión la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios.

En la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio.

La calidad sentida: es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios externos después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos. Calidad es el cumplimiento de las normas técnicas y la satisfacción de las necesidades sentidas de los usuarios.

Por otra parte la OPS/OMS propone como definición de calidad de las instituciones: como el alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos, un mínimo de riesgo para los usuarios externos e internos, un alto nivel de excelencia profesional, y uso eficiente de los recursos de las instituciones.

Políticas de calidad: Es el conjunto de directores y objetivos generales relativos a la calidad expresadas formalmente, son principios generales que requieren la actuación de una organización.

La gestión de la calidad: es aquel aspecto de la función directiva que determina y aplica la política de calidad y comprende tres procesos: planificación, organización y control.

La planificación de la calidad: Constituye el proceso de definición de las políticas de la calidad, generación de los objetivos y establecimiento de estrategias para alcanzarlos.

La organización para la calidad: Es el conjunto de estructura organizativa, procesos, recursos para gestionar la calidad y es la división de funciones, tareas y su coordinación.

Control de la calidad: Abarca las técnicas y actividades de carácter operativos utilizados en la verificación del cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad, es el proceso a través del cual se puede medir la calidad real, compararla con las normas y actuar sobre diferencia.

La mejora de la calidad: Supone la creación organizada de un cambio ventajoso, no sólo es eliminar los esporádicos de mala calidad de los objetos de control, sino un proceso planificado de búsqueda de perfeccionamiento.

Sistema de calidad: Es el conjunto de la estructuras de la organización, responsabilidad los procedimientos y los recursos disponible para llevar a cabo la gestión de calidad.

La garantía de la calidad: Sistemas de aseguramiento de la calidad, un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas por la empresa dirigidas a asegurar que la calidad producida satisfaga las necesidades del consumidor.

La calidad total: es el conjunto de principios de estrategias globales que intenta movilizar a todas las empresas con el fin de obtener una mejor satisfacción del usuario al menos costo posible.

La visión de la calidad desde la perspectiva del cliente es de nuestro interés para el diseño de un instrumento de medición de la calidad del servicio basado en la normatividad.

4.2 BASES CONCEPTUALES DE LA CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA

La Calidad de la atención en salud está dada por el conjunto de características técnico-científicas, humanas, financieras y materiales que debe tener la Seguridad Social en Salud, bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el sistema y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios.

4.3 SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad es el conjunto de instituciones, normas, requisitos y procedimientos indispensables que deben cumplir los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud para garantizar a los usuarios de los servicios el mayor beneficio, a un costo razonable y con el mínimo riesgo posible. Estos requisitos y procedimientos establecen los

estándares esenciales para el cumplimiento de las responsabilidades de todos los integrantes del Sistema y las condiciones para su mejoramiento continuo.

4.4. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD SGC

- Garantizar parámetros mínimos de Calidad de la Atención en salud, como punto de partida en el proceso de mejoramiento continuo de los Servicios de Salud.
- Promover el desarrollo de una Cultura de la Calidad entre las personas y entidades que conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Estimular el desarrollo de un Sistema de Información sobre la Calidad, que facilite la realización de las labores de auditoría, vigilancia y control y contribuya a una mayor información de los usuarios.
- Crear condiciones propicias para el fortalecimiento de la participación de los usuarios en el mejoramiento de los servicios de salud.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del SGC se han emitido decretos y resoluciones que orientan a los prestadores de salud a una atención de calidad para todos los usuarios, entre los más importantes tenemos:

4.5. DECRETO 1011 DE 2006

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud el cual decreta:

Artículo 2o.- definiciones. Para efectos de la aplicación del presente decreto se establecen las siguientes definiciones:

Para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud. Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

Calidad de la atención de salud. Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Condiciones de capacidad tecnológica y científica. Son los requisitos básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los Prestadores de Servicios por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio.

Profesional independiente. Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

4.6. RESOLUCIÓN 1043 DE 2006

Este manual tiene por objeto, orientar la verificación de las condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud, así como unificar en el territorio nacional, los conceptos básicos de evaluación de las condiciones tecnológicas y científicas, de suficiencia patrimonial y financiera, y técnico administrativas.

Para el caso de nuestra investigación solo tomaremos el concepto de calidad en condiciones tecnológicas y científicas que comprende nueve estándares, de los cuales a su vez se toman cuatro.

4.6.1. Explicación del orden de los estándares. Los estándares, son condiciones mínimas indispensables para la prestación de servicios de salud, aplicables a cualquier organización de prestación de servicios de salud, independientemente del tipo de servicios que ofrece en las siguientes áreas temáticas:

1. **Recursos humanos.** Son las condiciones mínimas para el ejercicio profesional del recurso humano asistencial y la suficiencia de éste recurso para el volumen de atención.
2. **Infraestructura, Instalaciones Físicas y su mantenimiento.** Son áreas o características de ellas, que condicionen procesos críticos asistenciales.
3. **Dotación y su mantenimiento.** Son las condiciones, suficiencia y mantenimiento de los equipos médicos, que condicionen procesos críticos institucionales.
4. **Dispositivos y su gestión.** Es la existencia de procesos, que garanticen el cumplimiento de las condiciones legales para el uso de los medicamentos y

dispositivos médicos (nombre del producto, número de lote o serie, fecha de vencimiento cuando sea el caso, número de registro sanitario, fabricante y/o importador con domicilio, leyendas especiales tales como estéril usar solo una vez.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de estudio

Se realizó un estudio Descriptivo de Corte Transversal, sobre el concepto de los estudiantes de odontología con respecto a la calidad de los proveedores de insumos odontológicos en la ciudad de Popayán en el año 2011.

5.2. Población.

La población estuvo conformada por 200 estudiantes de odontología de la Universidad Antonio Nariño de la ciudad de Popayán.

5.3. Muestra

Para seleccionar el número de la muestra se aplicó el programa STAT con un error máximo aceptable de 10%, un porcentaje estimado de la muestra del 50% y un nivel de confianza del 90%. Para un total de 50 estudiantes.

5.4. Unidad de análisis o fuente de datos

La unidad de análisis corresponde a las 50 estudiantes a los cuales se les aplicó el instrumento tipo encuesta.

5.5. Marco muestral

Listado de estudiantes dado por la secretaria de la universidad que ofrece la profesión de odontología.

5.6. Criterios de inclusión

- Estudiantes en formación en odontología en la universidad UAN de Popayán.
- Estudiantes que firmen el consentimiento informado.

5.7. Criterios de exclusión

- Estudiantes de odontología de la UAN, que no han iniciado prácticas clínicas y de laboratorio.

6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	tipo de variable	INDICADOR
SEXO	Fenotipo de la persona.	Cualitativa Nominal Dicotomica	Masculino / Femenino
PROCEDENCIA	lugar de donde proviene	Cualitativa Nominal Dicotomica	Urbano/ rural.
RESIDENCIA	lugar donde reside	Cualitativa Nominal Dicotomica	urbano/ rural.
ESTRATO SOCIECONOMICO	Nivel con el que se define el grado económico.	Cualitativa Ordinal	1, 2, 3, 4, 5.
SEMESTRE QUE CURSA	Nivel academico dentro de la institucion educativa.	Cualitativa Ordinal	I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X
OCUPACION	Si la persona que diligencia la encuesta se dedica unicamente a estudiar o tambien trabaja.	Cualitativa Nominal Dicotomica	estudia / estudia y trabaja.
FRECUENCIA DE COMPRA DE INSUMOS ODONTOLÓGICOS	Numero de veces que el estudiante compra insumos odontologicos.	Cuantitativa Discreta	1. Cada Semana 2. Cada 15 días 3. Cada mes 4. Una vez cada 6 meses 5. Una vez al año
PROVEEDORES DE INSUMOS ODONTOLÓGICOS QUE CONOCE EN POPAYAN	Numero de sitios que conocen los estudiantes, donde los proveen de material odontologico.	Cuantitativa	1. Uno 2. Dos 3. Tres 4. Más de tres
DISTRIBUIDORAS DE INSUMOS EN LAS CUALES COMPRA	Lugar que provee de insumos odontologicos al estudiante.	Cualitativa Nominal Politomica	PROVEEDOR 1,2,3,4

OPINIÓN PRECIOS DE LOS INSUMOS QUE ADQUIEREN LOS ESTUDIANTES	Valor que pagan los estudiantes para adquirir un insumo odontológico en la distribuidora.	Cualitativa Ordinal	Igual con respecto a otros lugares Menores con respecto a otros lugares Mayores con respecto a otros lugares
COMPRA DE INSUMOS EN OTRA CIUDAD	Usuario a que se ve obligado a viajar a otra ciudad para adquirir los insumos que no encuentro en las distribuidoras de Popayán	Cualitativa Nominal Dicotómica	si no
ATENCIÓN DEL ASESOR DE VENTAS	Descripción de la calidez al atender el usuario, en las distribuidoras de insumos odontológicos.	Cualitativa Ordinal	Muy Amable Amable Poco amable No fue Amable
PERSONAL DE ATENCIÓN CUALIFICADO	El personal tiene las cualidades y capacidades técnicas para atender las solicitudes del cliente.	Cualitativa Nominal Dicotómica	si no
ATENCIÓN DE SOLICITUD A TIEMPO POR EL ASESOR	Prontitud para la atención de la solicitud de las necesidades de los usuarios	Cualitativa Nominal Dicotómica	Sí No
ENTREGA A TIEMPO DEL PRODUCTO	Satisfacción de las necesidades de adquisición inmediata de un producto por el cual se paga un valor monetario	cualitativa ordinal	Si 1 día de atraso + de 1 días de atraso + de 10 días de atraso
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES FÍSICAS ADECUADAS PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES	La infraestructura e instalaciones son adecuadas para la venta y distribución de insumos de tal manera que el espacio sea suficiente para el de actividades y funciones	Cualitativa Nominal Dicotómica	si no
CALIDAD DE DOTACIÓN DE LOS PROVEEDORES	Productos que se ofrecen y se venden en la distribuidora de insumos es suficiente y variada.	Cualitativa Nominal Dicotómica	Completamente de acuerdo En desacuerdo

PRODUCTO ENTREGADO EN BUEN ESTADO	Los insumos que entregan las distribuidoras a los clientes estan en buen estado.	Cualitativa Nominal Dicotomica	si no
LA CASA DISTRIBUIDORA ESTA LEGALMENTE ESTABLECIDA	La documentacion legal esta visible al cliente.	Cualitativa Nominal Dicotomica	si no
NECESIDAD DE OTRO PROVEEDOR EN LA CIUDAD DE POPAYAN	El encuestado piensa que se requiere de otra distribuidora de insumos odontologicos en la ciudad de popayan.	Cualitativa Nominal Dicotomica	si no

6.1. Fuente y obtención de la información

La fuente de información primaria fueron los estudiantes, a los cuales se les aplicó la encuesta. Para la obtención de los datos se elaboró un instrumento semiestructurado (anexo 3) con el propósito de conocer el concepto de los estudiantes de odontología con respecto a la calidad de los proveedores de insumos odontológicos en la ciudad de Popayán en el año 2011.

6.2. Procesamiento de datos

Una vez recolectados los datos en el instrumento se codificaron y analizaron en el programa excel.

6.3. Análisis de la información

Se realizó un análisis univariado de las variables sociodemograficas y de consumo según su frecuencia, del recurso humano, infraestructura, dotación y dispositivos de los proveedores.

6.4. Contactos institucionales

Se solicitó autorización de forma escrita a la universidad(anexo 1) donde se ofrece formación profesional en odontología para la aplicación del instrumento. Los estudiantes accedieron a colaborar para el desarrollo del instrumento a través del consentimiento informado. (Anexo 2).

Se aplicó el instrumento de recolección de datos en una prueba piloto de forma aleatoria a 10 personas y una vez analizado y aprobado se aplicó al restante de la muestra escogida. (Anexo 3).

7. RESULTADOS

Se realizó un análisis univariado de las variables sociodemográficas y de consumo de la población objeto de estudio, además se analizó la opinión de calidad en los cuatro estándares.

7.1 Características Sociodemográficas de Los Estudiantes

En la tabla 1 se presentan las características sociodemográficas de los estudiantes encuestados.

En cuanto a la distribución por género en el Grupo de 50 estudiantes encuestados fue mayor la población femenina, alcanzando un porcentaje de 66% (n=33); la población masculina con un menor porcentaje de 34% (n=17), por lo tanto 3 de cada 5 estudiantes pertenecen al género femenino. El mayor porcentaje de estudiantes según su procedencia se encuentra en la zona urbana en un 98% (n=49); en menor porcentaje en la zona rural con un (2%), en donde 5 de cada 5 estudiantes tiene como procedencia la zona urbana. De igual manera según su residencia el mayor porcentaje de estudiantes se encuentra en la zona urbana en un 98% (n=49); en menor porcentaje en la zona rural con un (2%), en donde 5 de cada 5 estudiantes tiene como residencia la zona urbana.

El mayor número de encuestados según su ocupación estudia en un 60% (n=30); en menor valor según su ocupación estudia y trabaja en un 40% (n=20), de esta manera 3 de cada 5 encuestados según su ocupación estudia. El estrato socioeconómico con el mayor número de estudiantes se encuentran en el estrato 3 en un 56% (n=28), seguido del estrato 4 en un 22% (n= 11), el estrato 2 y 5 con

igual porcentaje en un 8% (n=4); el estrato 1 con menor porcentaje en un 6%(n=4), de esta manera 2 de cada 5 estudiantes pertenece al estrato socioeconómico 3. El mayor numero de los estudiantes cursan octavo semestre en un 36%(n=18); en sexto semestre se encuentra un 18% (n=9), en igual cantidad en noveno y séptimo semestre en un 14% (n =7), en los semestres segundo y tercero con igual número de estudiantes en un 6% (n=3); en un menor número los de cuarto semestre con un 4% (n=2). Por lo tanto 2 de cada 5 estudiantes se encuentra en octavo semestre. Los estudiantes compran insumos con mayor frecuencia cada semana en un 58% (n=29); la frecuencia de compra cada 15 días es de 24% (n=12); por otra parte la compra cada mes es de 12% (n=6); la compra de insumos cada seis meses es menor en un 6% (n=3); no se presenta compra de insumos cada año; es notable que 3 de cada 5 estudiantes compran insumos cada semana.

En cuanto a la frecuencia de compra de los estudiantes a los proveedores compran con mayor frecuencia al proveedor 1 en un 38% (n=19); la compra al proveedor 2 en un 16% (n=8); la frecuencia de compra a los proveedores 1,2 es de un 36% (n=18); el porcentaje de compra a los proveedores 1,4 y proveedores 1,2,3 es igual en un 4% (n=2); el menor número de estudiantes compra a los proveedores 1,2,3 en un 2% (n=1); en donde 2 de cada 5 estudiantes compran al proveedor 1. En cuanto a los precios de los proveedores en donde comparan los estudiantes con respecto a los precios de otros proveedores son mayores en un 68% (n=34), siendo menores los precios de los proveedores donde compran los estudiantes en un 18%(n=9), y en un menor porcentaje son iguales los precios en un 14% (n=7), de esta manera 3 de cada 5 estudiantes refieren que los precios son mayores con respecto a otros proveedores. En un porcentaje notable del 70% (n=35) de los estudiantes han tenido la necesidad de comprar en otra ciudad; y en un menor porcentaje de un 30% (n=15) los estudiantes no han tenido que comprar en otra ciudad; de esta manera 3 de cada 5 estudiantes han tenido la necesidad de comprar en otra ciudad.

TABLA No. 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIO SEGÚN LAS VARIABLES SOCIO DEMOGRÁFICAS Y HÁBITOS DE CONSUMO

Sexo	Cantidad	%
Femenino	33	66
Masculino	17	34
Procedencia	Cantidad	%
Urbano	49	98
Rural	1	2
Residencia	Cantidad	%
Urbano	49	98
Rural	1	2
Estrato	Cantidad	%
Uno	3	6
Dos	4	8
Tres	28	56
Cuatro	11	22
Cinco	4	8
Semestre	Cantidad	%
2	3	6
3	3	6
4	1	2
6	9	18
7	7	14
8	18	36
9	7	14

10	2	4
Ocupación	Cantidad	%
Estudia	30	60
Estudia y Trabaja	20	40
Frecuencia de compra	Cantidad	%
Cada semana	29	58
Cada 15 días	12	24
Cada mes	6	12
Una vez cada 6 m	3	6
Una vez al año	0	0
Distribuidora en que compra	Cantidad	%
Proveedor 1	19	38
Proveedor 2	8	16
Proveedores 1+2	18	36
Proveedores 1+4	2	4
Proveedores 1+2+3	2	4
Proveedores 1+2+4	1	2
Precios respecto a otros lugares	Cantidad	%
Igual	7	14
Menores	9	18
Mayores	34	68
Ha tenido que comprar en otra ciudad	Cantidad	%
Si	35	70
No	15	30

Concepto de calidad con respecto al recurso humano de los proveedores

En la tabla 2, se encuentran los siguientes hallazgos según el concepto de calidad de los estudiantes con respecto a la atención del asesor de ventas, en mayor porcentaje como amable en un 54% (n=27); en un menor número en la categoría de muy amable en un 46% (n=23), por lo tanto 3 de cada 5 estudiantes refieren que la atención del asesor de ventas es amable. En cuanto al personal de atención en un 80% (n=40) SI se encuentra cualificado, en menor número NO se encuentra cualificado en un 20% (n=10), de esta manera 4 de cada 5 estudiantes refieren que el asesor SI se encuentra cualificado. El asesor de ventas atendió su solicitud a tiempo SI en un 66 % (n=33); en un menor número NO fue a tiempo la atención en un 34%(n=17), por tal razón 2 de cada 5 estudiantes refieren que la atención del asesor a la solicitud del usuario SI fue a tiempo. Con respecto al tiempo de entrega del producto en un mayor porcentaje fue A tiempo en un 80%(n=40); con más de un día de atraso en un 10% (n=5); con solo un día de atraso en un 8% (n=4); en menor número con más de 10 días de atraso en un 2% (n=1), de esta manera 4 de cada 5 estudiantes refieren que la entrega del producto fue A tiempo.

TABLA 2. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIO SEGÚN EL CONCEPTO DE CALIDAD EN RECURSO HUMANO

Atención del Asesor de Ventas	Cantidad	%
Muy amable	23	46
Amable	27	54
Personal proyecta imagen de estar cualificado	Cantidad	%
Si	39	78
No	11	22

Asesor de ventas atendió a tiempo	Cantidad	%
Si	33	66
No	17	34
Tiempo de entrega del producto	Cantidad	%
A tiempo	40	80
1 día de atraso	4	8
Más de 1 día de atraso	5	10
Más de 10 días de atraso	1	2

Concepto de calidad con respecto a infraestructura e instalaciones físicas de los proveedores

En la Tabla 3, en lo referente a la adecuada infraestructura e instalaciones físicas SI están de acuerdo en un 74% (n=37), en menor número NO están de acuerdo en un 26% (n=13), por lo tanto 4 de cada 5 estudiantes refieren que el proveedor donde acuden SI cuenta con las infraestructura e instalaciones física adecuadas

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIO SEGÚN LA CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES FÍSICAS

Cree que infraestructura es adecuada	Cantidad	%
Si	37	74
No	13	26

Concepto de calidad con respecto dotación y dispositivos de los proveedores

En la Tabla 4 se presenta el concepto de calidad con respecto a dotación y dispositivos. En donde los estudiantes refieren que son suficientes y variados en un 52%(n=26), en un menor porcentaje no esta de acuerdo en un 48% (n=24), de esta manera se observa que 3 de cada 5 estudiantes no están de acuerdo en lo referente a la dotación e insumos odontológicos suficientes y variados. Los productos SI se entregaron en buen estado en un 90% (n=45); en un 10% (n=5) NO fue entregado en buen estado; por lo cual 1 de cada 5 estudiantes refieren que el producto NO fue entregado en buen estado.

En un alto porcentaje los estudiantes refieren que SI se encuentran legalmente establecidos los proveedores en un 68% (n=34), no se encuentran legalmente establecidos en un 32% (n=16), de esta manera se observa que 3 de cada 5 estudiantes refieren que los proveedores SI se encuentran legalmente establecidos. El 100% (n=50) de los estudiantes refieren que SI se requiere de otra proveedora de insumos odontológicos; por lo tanto 5 de cada 5 estudiantes refieren que SI se requiere otra proveedora de insumos odontológicos.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIO SEGÚN EL CONCEPTO DE CALIDAD EN DOTACIÓN Y DISPOSITIVOS

Cree que dotación es suficiente y variada	Cantidad	%
Si	26	52
No	24	48
Producto en buen estado	Cantidad	%
Si	45	90

No	5	10
Distribuidora está legalmente establecida	Cantidad	%
Si	34	68
No	16	32
Se requiere otro proveedor de insumos	Cantidad	%
Si	50	100
No	0	0

8. CONCLUSIONES

- El 10% de los encuestados manifestaron haber recibido productos en mal estado en alguno de los lugares de compra de la ciudad, lo cual es representativo desde la perspectiva de calidad, entendiéndose que 'un cliente satisfecho atrae más clientes pero un cliente insatisfecho se lleva diez consigo', y asociado a esto el hecho de que el 58% debe realizar compra de material semanalmente, podrían perder fidelidad de los mismos si esto ocurriera en más de dos ocasiones en el mismo estudiante.
- A pesar de que el 52% de la población estuvo de acuerdo con que la dotación e insumos de proveedores odontológicos eran suficientes, el restante 48% estuvo en desacuerdo con que fuera así, lo cual resulta representativo cuando la cuestión es percibida por casi la mitad de la población encuestada que además es usuaria habitual y difunde esa información entre el resto del estudiantado.
- La mayor parte de la población manifestó estar satisfecha con la atención y prontitud en tiempo recibida por parte de los asesores de las distribuidoras, calificando con solo dos de las tres opciones posibles (muy amable y amable) al recurso humano, sin embargo la falencia principal según lo encontrado en el estudio son la dotación e insumos insuficientes lo cual se asocia con que muchos de los usuarios han tenido que adquirir insumos odontológicos en otras ciudades.

- El 100% de los encuestados estuvo de acuerdo con que es necesario otro proveedor de insumos en la ciudad de Popayán, que se asocia según los hallazgos en primer lugar con la escasez en la dotación e insumos de los proveedores, el mal estado de los productos en el 10%, retraso en la entrega de productos en el 20% (algunas veces superior a diez días), el verse en la necesidad por escasa dotación de comprar en otras ciudades, la baja calidad en la infraestructura e instalaciones físicas 26% y la existencia de solo cuatro proveedores de insumos en toda la ciudad sin ampliar el hecho de que en el resto del departamento existen solamente sedes con insumos básicos en solo algunos municipios.

9. RECOMENDACIONES

- Ampliar la investigación con una muestra superior de estudiantes distribuidos en cantidades similares por semestre para evitar la probabilidad de sesgos, puesto que se cree que por tratarse de un asunto voluntario, se mostraron más interesados en llenar la encuesta los estudiantes de octavo, de quienes es la mayor cantidad de datos colectados, situación que pudo favorecer la aparición de sesgos de información.
- Realizar más investigaciones relacionadas con la temática puesto que en el país y en el Cauca existe muy poca literatura al respecto y no existen líneas de base sociodemográficas, ni de percepción de calidad ni estudios de factibilidad que suministren sustento teórico en el marco local para la realización de otras investigaciones o simplemente para el conocimiento de la comunidad en general.
- Realizar investigaciones para determinar específicamente cuáles son los productos que más adquieren los estudiantes de odontología según el semestre que cursen, las cantidades en que los requieren individual y grupalmente y en que lapsos de tiempo.
- Determinar las razones por las que el 48% de la población busca otras distribuidoras a pesar de que el recurso humano fue calificado como muy amable y amable por el total de los encuestados, si además de las razones expuestas en esta investigación existen otros factores asociados.

- Investigar qué tipo de productos adquieren en otras ciudades los estudiantes de odontología y si la diferencia en precios es un factor relevante a la hora de sopesar costo-beneficio.
- Se recomienda auditoria de mejoramiento de calidad para las proveedoras de insumos odontológicos para la calidad de los insumos, entrega a tiempo, dotación y dispositivos

10. BIBLIOGRAFÍA

1. <http://132.248.9.1:8991/Odonotologiaactual/2001-08/vol5/.../>. Consultada el 20 de septiembre de 2010
2. <http://mauriciomolano.blogspot.com/2011/02/calidad-total-algo-de-historia.html>. Consultada el 10 de enero de 2011
3. http://www.torno.com.co/resumen/4839/La_demanda_impulsa_las_clinicas_odontologicas.html. Consultada el 2 mayo de 2011.
4. http://editorial.unab.edu.co/revistas/rcmarketing/pdfs/r11_art3_c.pdf. Consultada el 10 de junio de 2011.
5. Chang, R., Niedzwiecki, M. (1999), *Las Herramientas para la Mejora Continuade la Calidad*. Vol.1 Y 2. Edit. Granica, Buenos Aires, Argentina. Tec. Consultores, Santiago, Chile.
6. Donabedian, A. (1990), *Garantía y Monitoria de la Calidad de la Atención Médica: Un Texto Introductorio*. Perspectivas en Salud Pública. Instituto de Salud Pública. México.
7. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD: Perspectiva de los usuarios, Matagalpa durante Noviembre 2,002. Autores: Yudy Carla Wong Blandón Leyla del Carmen García Vega, Edgar G. Rodríguez Martínez.

8. Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos Armando Martínez Ramírez, Miguel Ángel Van-Dick Puga, Francisco Nápoles Rodríguez, Joel Robles Uribe, Alfredo Ramos Ramos, Ignacio Villaseñor Urrea. Centro Universitario Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara. Sierra Mojada 950, Colonia Independencia, C. P. 44340, Guadalajara, Jalisco, México. jul-set, 1996
9. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe Anna Gabriela Ross, José Luis Zeballos y Alberto Infante Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health 8(1/2), 2000
10. Organización Panamericana de la Salud. Programa de garantía y mejoramiento de calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: OPS; 1999.
11. ¿Cómo lograr la calidad en la clínica dental? Dra Maritza de la Caridad Sosa Rosales, Dirección Nacional de Estomatología del Ministerio de Salud Pública de Cuba.
12. DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD Humberto Cantú Delgado Ed. McGraw-Hill Primera edición 1997.
13. <http://clio.rediris.es/fichas/hammurabi.htm>.
14. Publicación el tiempo.com Sección Editorial - opinión Fecha de publicación 20 de junio de 1994 Autor Mauricio Molano Camacho

ANEXOS

ANEXO 1

Popayán, 10 de mayo de 2011

Señores

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
La Ciudad

Cordial saludo,

Por medio de la presente solicitamos a ustedes la colaboración para la realización de una encuesta para el estudio de investigación: **CONCEPTO DE LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA CON RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS PROVEEDORES DE INSUMOS ODONTOLÓGICOS EN LA CIUDAD DE POPAYÁN EN EL AÑO 2011**, para lo cual requerimos algunos de sus estudiantes de los semestres II – X. Esta investigación es llevada a cabo por estudiantes de la Universidad EAN Escuela de Administración de Negocios en convenio con la Universidad del Cauca, de la Especialización Auditoría y Garantía de la Calidad en Salud.

Agradecemos la atención y colaboración prestada de antemano.

Cordialmente,

(Original Firmado)

María del Pilar Bermeo
Melissa Diago Henao
Luisa Fernanda García

ANEXO 2

Consentimiento Informado para Participantes de encuesta

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por MARIA DEL PILAR BERMEO, MELISSA ALEJANDRA DIAGO, LUISA FERNANDA GARCIA de la Universidad EAN. La meta de este estudio es conocer el concepto de los estudiantes de odontología con respecto a calidad de los proveedores de insumos odontológicos en la ciudad de Popayán 2011.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, si alguna de las preguntas durante la encuesta le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo _____,

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de la meta de este estudio, me han indicado también que tendré que responder una encuesta. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este

estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 3

ENCUESTA DEL CONCEPTO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS PROVEEDORES DE INSUMOS ODONTOLÓGICOS

Gracias por participar de nuestra encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Sexo: M F

Procedencia: Urbano Rural

Residencia: Urbano Rural

Estrato Socioeconómico _____

Semestre que cursa actualmente _____

Estudia

Estudia y trabaja

¿Con que frecuencia compra insumos odontológicos?

- Cada Semana
- Cada 15 días
- Cada mes
- Una vez cada 6 meses
- Una vez al año

¿Cuántos lugares de venta de insumos odontológicos conoce en la Ciudad de Popayán?

- Uno
- Dos
- Tres
- Más de tres

¿En cuál de las distribuidoras de Popayán compra?

Usted considera que los precios de los productos que adquiere son:

- Iguales con respecto a otros lugares
- Menores con respecto a otros lugares
- Mayores con respecto a otros lugares

¿Ha tenido que comprar insumos odontológicos en otra ciudad?

- Si
- No

Concepto de calidad con respecto al recurso humano de los proveedores

¿Cómo fue la atención del Asesor de Ventas?

- Muy Amable
- Amable
- Poco amable
- No fue Amable

¿ El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar?

- Si
- No

¿El Asesor de ventas atendió su solicitud a tiempo?

- Sí
- No
- Un poco Atrasado

¿Le entregaron su producto a tiempo?

- Si
- 1 día de atraso
- + de 1 día de atraso
- + de 10 días de atraso

Concepto de calidad con respecto a infraestructura e instalaciones físicas de los proveedores

¿Cree usted que las distribuidoras cuentan con infraestructura e instalaciones físicas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?

- Si
- No

Percepción de calidad con respecto dotación y dispositivos de los proveedores

¿Considera que la dotación en cuanto a insumos es suficiente y variada?

- Completamente de acuerdo
- En desacuerdo

¿El producto entregado estaba en buen estado?

- Si
- No

¿Sabe si la casa distribuidora donde usted compra está legalmente establecida?

- Si
- No

¿Piensa usted que en la ciudad de Popayán se requiere otro sitio de venta de insumos odontológicos?

- Si
- No